

**PENGARUH PRODUK, TEMPAT, PROMOSI, HARGA DAN ORANG  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI**



**Oleh :**

**SATRIYO PAMUNGKAS**

**NPM : 16.1.02.1.0646**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH PRODUK, TEMPAT, PROMOSI, HARGA DAN ORANG  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI**



**Oleh :**

**SATRIYO PAMUNGKAS**

**NPM : 16.1.02.1.0646**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH PRODUK, TEMPAT, PROMOSI, HARGA DAN ORANG  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI**

**Skripsi diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2020**

**PENGARUH PRODUK, TEMPAT, PROMOSI, HARGA DAN ORANG  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**SATRIYO PAMUNGKAS**  
**NPM : 16.1.02.10646**

**Telah dipertabankan di Depan Tim Penguji**  
**Pada tanggal 14 Mei 2020**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.**

**2. Dr. Asmara Indahingwati, S.E., S.Pd., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**  
**Oleh :**

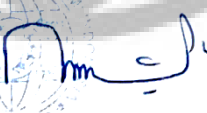
**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.**

  
**Dr. Suwitho, M.Si**

**Ketua STIESIA**

  
**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Satriyo Pamungkas**  
N.P.M : **16.1.02.10646**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH PRODUK, TEMPAT, PROMOSI, HARGA DAN ORANG TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 14-05-2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 14-05-2020

Yang membuat pernyataan,

**METERAI  
TIMPEL**  
AN12DAHF495617078  
**6000**  
ENAM RIBU RUPIAH  
Satriyo Pamungkas

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Satriyo Pamungkas  
NPM : 16.1.02.10646  
Program Studi : S1-Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/27-07-1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 Bersaudara/ Anak ke- 3  
Alamat Rumah : Jl. Ngaglik 27-29  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Prijana  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Ngaglik 27-29 / 081331341134  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Wijaya Kusuma 8  
Pekerjaan/Jabatan : Pensiun

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN KAPASARI 8 Suabaya Tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 41 Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 7 Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VIII	2016-2020	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

**Satriyo Pamungkas**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PRODUK, TEMPAT, PROMOSI, HARGA DAN ORANG TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Ir. R Budhi Satrio, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing dan memberi arahan yang bermanfaat agar terselesaikannya skripsi ini.
4. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E. , M.M. Selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian diadakan.

5. Bapak dan Ibu Dosen, serta para jajaran staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua saya serta kakak saya yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Seluruh kawan-kawan SM-5, Anggota Cemara Soccer dan teman-teman terbaik saya angkatan 2016 yang bersama sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu demi satu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam Pelaksanaan penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 13 April 2020

Satriyo Pamungkas



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKripsi .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKripsi .....	ii
HALAMAN JUDUL SKripsi .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
<b>2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen pemasaran .....	7
2.1.2 Pengertian Jasa .....	9
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa .....	11
2.1.4 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa .....	11
2.1.5 Produk .....	14
2.1.6 Tempat .....	16

2.1.7 Promosi .....	19
2.1.8 Harga.....	21
2.1.9 Orang .....	26
2.2 Keputusan Pembelian .....	28
2.3 Penelitian terdahulu.....	32
2.4 Rerangka Konseptual.....	37
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	37
2.5.1 Pengaruh Poduk terhadap Keputusan Pembelian.....	38
2.5.2 Pengaruh Tempat terhadap Keputusan Pembelian.....	38
2.5.3 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	39
2.5.4 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	39
2.5. 5 Pengaruh Orang terhadap Keputusan Pembelian.....	40
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambar dari Populasi ( Objek Penelitian) .....	41
3.1.1. Jenis Penelitian .....	41
3.1.2. Gambaran Populasi Penelitian .....	41
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.2.1 Penentuan Jumlah Sample.....	42
3.2.2 Teknik Sampling .....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.3.1 Jenis Data .....	43
3.3.2 Sumber Data .....	43
3.3.3 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	44
3.4.1 Variable Penelitian .....	44
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5 Teknik Analisis Data .....	49
3.5.1 Metode Analisis Deskriptif.....	49
3.5.2 Uji Instrumen Data .....	49
3.5.3 Regresi Linier Berganda .....	50

3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.5.5 Uji kelayakan model ( <i>Goodness Of Fit</i> ).....	54
3.5.6 Pengujian Hipotesis .....	55
<b>4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	57
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	57
1. Visi Misi Perusahaan .....	58
4.2.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	59
1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
1. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Produk .....	62
2. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Tempat .....	63
3. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi .....	64
4. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga .....	65
5. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Orang .....	67
6. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	68
4.3. Analisis Data .....	69
4.3.1 Uji Instrumen .....	69
1. Uji Validitas .....	69
2. Uji Reliabilitas .....	70
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	74
1. Uji Normalitas.....	74

2. Uji Multikolinieritas.....	75
3. Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.3.4 Uji Kelayakan Model .....	78
1. Uji F .....	78
2. Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	79
4.3.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	79
4.4 Pembahasan.....	82
<b>5. PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
5.1. Simpulan .....	86
5.2. Keterbatasan.....	87
5.3. Saran.....	88
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

1. Skala Likert .....	49
2. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin .....	59
3. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia.....	60
4. Kelas Interval .....	62
5. Tanggapan Responden terhadap Produk.....	63
6. Tanggapan Responden terhadap Tempat .....	64
7. Tanggapan Responden terhadap Promosi .....	65
8. Tanggapan Responden terhadap Harga.....	66
9. Tanggapan Responden terhadap Orang .....	68
10. Berdasarkan Keputusan Pembelian.....	69
11. Hasil Uji Validitas.....	70
12. Hasil Uji Reliabilitas .....	75
13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	71
14. Hasil Uji Normalitas .....	74
15. Hasil Uji Multikolonieritas .....	76
16. Hasil Uji F.....	78
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda.....	79
18. Uji t.....	80

## DAFTAR GAMBAR

1. Data Penjualan Mobil Mitsubishi XPander Sep 2017 – Mar 2018.....	3
2. Rerangka Konseptual .....	37
3. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	75
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> .....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner .....	92
2. Tabel Tabulasi .....	95
3. Karakteristik Responden.....	101
3. Deskripsi dan Analisis Tanggapan Responden.....	102
4. Hasil Uji Validitas tiap Variabel.....	104
5. Hasil Uji Reliabilitas tiap Variabel .....	105
6. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	105
7. Hasil Uji Normalitas .....	106
8. Hasil Uji Multikolinieritas .....	107
9. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	107
10. Hasil Uji F.....	107
11. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda .....	108
12. Hasil pengujian Hipotesis (Uji t) .....	108